Conditions Générales

Service de Communication Mobile

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au Service de téléphonie mobile commercialisé sous la marque Belgacom ou Proximus, à l'exclusion de l'appareil de communication mobile. Ce Service est fourni par Belgacom, conformément aux lois et arrêtés en vigueur applicables à la fourniture du Service.

Il convient de distinguer:

- **Le contrat**

Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement et confirmé par un écrit. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire. Le Contrat mentionne au moins : l'identification du Client, le numéro de la carte SIM, les données de facturation et de paiement et le plan tarifaire et/ou les options choisis par le Client.

- **Les conditions générales**

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Belgacom et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du Service.

- **Les conditions spécifiques**

Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales.

Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Belgacom.

- **La liste des prix**

La liste des prix, disponible sur le site internet de Belgacom (www.belgacom.be), énonce l'ensemble des prix des prestations de Belgacom. Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au service local de Belgacom.

Le contrat, les conditions générales, la liste des prix, la lettre de confirmation et, le cas échéant, les conditions spécifiques constituent l'ensemble du contrat conclu par le Client et Belgacom. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de Belgacom accessibles au public ou en téléphonant au service à la clientèle.

DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :**SERVICE :**

Le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par Belgacom. Le Service est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

BELGACOM :

L'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public, dont le siège social est établi au 27 du boulevard du Roi Albert II, à 1030 Bruxelles, TVA BE 0202 239 951 R.P.M. Bruxelles.

PROXIMUS

La marque déposée sous laquelle Belgacom exploite et fournit un de ses services de téléphonie mobile et les services associés.

ANNUAIRE UNIVERSEL / SERVICE DE RENSEIGNEMENTS :

Une base de données reprenant les données des Clients d'un service téléphonique pour la mise à disposition d'un service de renseignements et de l'annuaire universel (papier et électronique).

CLIENT :

Une personne physique ou morale, ou une association de fait identifiée dans le Contrat et détenant au moins une carte SIM représentant sa souscription au Service.

CARTE (micro-)SIM :

Une carte contenant un microprocesseur à introduire dans un appareil de communication mobile agréé pour pouvoir accéder au Service. Cette carte permet l'identification du Client au travers du Réseau Mobile (quel que soit l'appareil de communication mobile utilisé), l'émission et la réception des communications, et représente son abonnement au Service. Elle reste la propriété exclusive de Belgacom.

CLIENT CONSOMMATEUR :

Toute personne physique qui utilise le Service mobile à des fins excluant tout caractère professionnel.

CLIENT PROFESSIONNEL :

Toute personne physique ou morale qui utilise le Service mobile à des fins qui ne sont pas exclusivement privés.

RESEAU MOBILE :

Les réseaux de mobilophonie exploités par Belgacom.

E-SERVICES :

Un accès personnel et sécurisé à diverses applications en ligne via www.belgacom.be mis à disposition des Clients Belgacom.

ARTICLE 1 : PROCEDURE DE LA SOUSCRIPTION AU SERVICE DE BELGACOM

1.1 Demande par le Client

Le Client introduit sa demande de souscription au Service auprès de Belgacom ou d'un autre canal de vente.

1.2 Identification du Client

Le Client est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

a) si le Client est une personne physique : le Client doit démontrer son identité et apporter une preuve de l'existence d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels

b) si le Client est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées.

c) si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait : elle devra apporter la preuve de son identité et produire la procuration.

Belgacom doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans le nom ou l'adresse du Client, le siège social, la dénomination ou la forme juridique de la personne morale. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit à Belgacom.

1.3 Motifs de refus

Belgacom peut refuser d'accéder à la demande de souscription ou refuser l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services et options supplémentaires tels que la déviation d'appels, pour un des motifs suivants :

- le Client refuse de se soumettre aux conditions stipulées à l'article 1.2 des présentes conditions générales ;
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre Contrat conclu avec Belgacom ;
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client
- le Client communique une fausse identité ou une identité erronée
- la personne qui introduit la demande refuse de payer l'acompte ou d'apporter la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Belgacom lui aurait demandée.

1.4 Avance ou garantie bancaire

Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou une garantie bancaire inconditionnelle , ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- Si Belgacom venait à constater que le Client utilise de façon anormale son accès au Réseau Mobile, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités

Belgacom S.A. de droit public, boulevard du Roi Albert II, 27 – 1030 Bruxelles – T.V.A. BE-0202.239.951 – R.P.M. Bruxelles, PCR 000-1710031-18

consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'en aurait fait un autre Client dans une situation comparable ;

- en cas de doute sur l'identité du Client ;
- Si le Client mentionne un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger ;

Si l'avance ou la garantie bancaire n'est pas constituée dans le délai requis, Belgacom peut refuser d'accéder à la demande de raccordement, suspendre le Service ou résilier le Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.
Cette avance ou cette garantie bancaire ne porte aucun intérêt. L'avance sera complètement utilisée pour le paiement de(s) (la) première(s) facture(s) du Client.
A défaut d'utilisation complète de cette avance ou de cette garantie bancaire sur les six premières factures, le Client aura le droit de demander à Belgacom de récupérer le montant de l'avance ou de la garantie bancaire trop perçue.

1.5 Entrée en vigueur et durée du Contrat .

Sauf convention contraire, le Contrat est valablement conclu dès l'échange des consentements et entre en vigueur à la date à laquelle Belgacom procède à l'activation de la carte SIM sur le Réseau Mobile.
Sauf si le contrat signé par le Client ou la lettre de confirmation prévoient un contrat à durée déterminée, le contrat est conclu pour une durée indéterminée
Le remplacement d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée conclu avec un Client consommateur par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée ne se fera que si le Client a été préalablement averti par écrit de cette possibilité et que si celui-ci a donné son accord exprès et écrit. Si le Client n'accepte pas le renouvellement de son contrat à durée déterminée, celui-ci sera converti automatiquement en durée indéterminée. Le Client pourra y mettre fin conformément à l'article 12.
Si le Contrat est conclu avec un Client professionnel (Client non consommateur) et sauf dans les cas non autorisés par la loi, à l'échéance de sa durée initiale, le Contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le Contrat initialement conclu aux mêmes conditions, sauf si le Client résilie son Contrat à la fin de la période contractuelle en cours notifié selon les modalités de l'article 12.

1.6 Modifications des conditions du Contrat ou suppression d'un plan tarifaire

Belgacom s'engage, à informer le Client par écrit, de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.
Belgacom s'engage à informer ses Clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à Belgacom, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.
Le Client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut mettre un terme au Contrat sans pénalités, moyennant un écrit adressé à Belgacom au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.
En cas de majoration ou indexation des tarifs, le Client a le droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.
Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

ARTICLE 2 : DROITS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

2.1 Service de téléphonie mobile

2.1.1. Belgacom est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service .
Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce Service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le Réseau ou d'en augmenter la capacité.
La mobilophonie est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. La qualité du Service dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le Client.
2.1.2. Au plus tard au moment de la conclusion du Contrat, Belgacom apporte au Client l'information la plus complète possible sur les capacités du Service, entre autres, les tarifs pratiqués, les options disponibles et l'utilisation de la carte SIM en Belgique et à l'étranger.
En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le Client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels ou accéder à Internet à la condition que Belgacom ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau.
2.1.3. A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont attribués par Belgacom et communiqués au Client lors de la remise de la carte SIM. Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.
La programmation de la carte SIM peut être modifiée à tout moment par Belgacom.
2.1.4. Belgacom assure un service à la Clientèle de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des Clients.
Ce service à la Clientèle traite les questions et les plaintes des Clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du Service. Le Client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM.
Le Client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du ou vers le service à la Clientèle de Belgacom puissent être enregistrés et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.
Les appels vers ou depuis le service Clientèle peuvent également être écoutés ou enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du Service.
2.1.5. Lorsque l'appareil de communication mobile le permet, le Client peut obtenir que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son appareil. L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte ou numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

2.2. Accès au Service vocal et SMS, disponibilité et dérangement

2.2.1. Belgacom s'engage à effectuer l'activation de la carte SIM dans un délai de deux jours ouvrables (samedi non compris) hormis dans les cas suivants (i) circonstances exceptionnelles, (ii) application des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 1.3, (iii) cas de portabilité visé à l'article 9, (iv) activations complexes et/ou multiples, (v) défaut d'action de la part du Client, (vi) force majeure. Ce délai prend cours dès le moment où le Client est en possession de la carte SIM et reste valable pour autant que la période de validité de la carte SIM n'ait pas expiré.
Dans l'hypothèse où Belgacom ne serait pas en mesure de respecter cet engagement , hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client qui aurait été effectivement affecté par le retard et qui en fait la demande explicite a droit, par jour calendrier de retard, à une l'indemnité limitée à celle prévue dans la liste des prix. Le client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour réclamer ladite indemnité.
2.2.2. Belgacom s'engage à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour lever les dérangements qui lui seraient imputables dans les meilleurs délais.

2.3 Numéro d'appel

Belgacom doit attribuer un seul numéro par souscription, excepté lorsque le Client transfère son numéro d'un autre opérateur vers Belgacom.
Un autre numéro d'appel peut être attribué au Client qui en fait la demande.
Belgacom examine celle-ci en fonction des possibilités techniques.
Belgacom peut facturer au Client les frais afférents au changement de numéro d'appel.

Au cas où le numéro d'appel du Client doit être modifié pour les besoins du Service, le Client en est averti au moins 2 mois à l'avance.

2.4 Modification et suspension du Service

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Service l'exigent, Belgacom peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. Belgacom se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son Réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, Belgacom informera le Client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le Client ne pourra prétendre à un quelconque dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le Service restant doit être limité ou supprimé, Belgacom s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les Clients concernés. En tous cas, ces Clients auront la possibilité de résilier le Contrat conformément aux modalités relatives à la résiliation d'un Contrat de durée indéterminée (cf. article 11.2 § 2 des présentes conditions générales).

Belgacom se réserve le droit de mettre en œuvre toute mesure appropriée afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité du réseau ou de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation du service

2.5 Protection de la vie privée

2.5.1. Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de localisation, données de facturation et de paiement ou données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;
- l'interconnexion avec les réseaux de communication électroniques d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration Client ;
- la gestion de litiges;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom par courrier, téléphone, SMS ou E-mail ;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le Client des produits et services du groupe Belgacom et de données sociodémographiques ;
- la mise à disposition du Service de Renseignements 1307 et de l'Annuaire Universel (papier et électronique) ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Belgacom, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs ;
- le contrôle de la qualité des services ;
- les études de marché ;
- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires et/ou aux Services de Renseignements ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données relatives au trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au service à la Clientèle, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services.

Les données d'identification et les profils d'utilisateurs peuvent être partagés avec les filiales du groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du groupe Belgacom. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom en contactant le service Clientèle ou en appelant le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au service à la Clientèle.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs Contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le groupe Belgacom pour les informer des produits et services du groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le service Clientèle

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom. Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur Contrat avec Belgacom. Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Les données que le Client fait mentionner dans l'annuaire et dans le fichier du service des renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements. Si, sauf dans les cas repris ci-dessus et dans l'article 2.8, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, ils auront la possibilité de s'y opposer**.**

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

2.5.2. Même dans le cas où le Client a fait savoir qu'il désire que Belgacom ne communique aucun renseignement sur lui, Belgacom ne donnera les informations demandées qu' en cas de demande des services d'urgence ou si la loi lui en fait l'obligation. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur Contrat avec Belgacom.

2.5.3. Pour offrir des services basés sur la localisation, Belgacom traite des données relatives à l'endroit où se trouve le Client. Ces données sont conservées pendant quatre mois pour aider le Client en cas de problèmes techniques. Si le Service basé sur la localisation est proposé par une tierce partie, les données sont dans ce cas transmises à cette tierce partie.

2.5.4 Le Service permet au Client d'accéder ou de communiquer avec les services d'urgence en formant les numéros de service d'urgence correspondant. Belgacom communique aux autorités concernées, aux services d'urgence qui ont, en vertu de la loi, le droit de les recevoir les données en sa possession relatives à l'identification, si disponibl.se et à la localisation de ses clients appelant les services d'urgence, pour autant que ces services d'urgence n'aient pas le droit de recevoir cette information, afin d'apporter sa collaboration aux Services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger. (Belgacom ne peut garantir la fourniture de cette information en cas d'appel à l'étranger en temps réel.)

2.6. Appels malveillants et restrictions d'appel et CLIP/CLIR

2.6.1 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Belgacom d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Belgacom invite le titulaire du numéro à cesser les appels.

2.6.2 Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande du clienti, Belgacom lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

2.6.3. CLIP : présentation de l'identification de la ligne de l'appelant sur l'écran de l'appareil de communication mobile.

CLIR : restriction de l'identification de la ligne de l'appelant.

Si les conditions techniques le permettent et pour autant que son appareil de communication mobile dispose de cette fonctionnalité, le Client (appelé) verra le numéro d'appel de son correspondant s'afficher sur l'écran de son appareil (CLIP), à condition que ce dernier ne l'ait pas interdit (CLIR). Si l'appel provient d'un autre Réseau, l'affichage du numéro d'appel du correspondant ne sera possible que si les opérateurs d'autres réseaux impliqués autorisent la transmission dudit numéro.

Le Client peut refuser l'affichage de son numéro d'appel (CLIR) lors de conclusion du Contrat ou à tout moment en contactant le service à la Clientèle (cela signifie qu'à tout moment et gratuitement, le Client peut décider de changer l'option "affichage permanent" de son numéro d'appel en un "non-affichage permanent"(CLIR) de son numéro d'appel et vice versa.). La fonctionnalité CLIR ne fonctionne pas pour l'envoi de SMS ou de MMS.

Lors de la déviation ou du transfert d'appels, le dernier Client appelé (c'est-à-dire la personne vers laquelle l'appel est dévié) verra le numéro d'appel du premier appelant apparaître sur l'écran de son appareil de communication mobile.

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence 100, 101, 103, 116 000 et 112 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'affichage de son numéro.

2.7. Les annuaires et services de renseignements

2.7.1. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement les données suivantes du Client :

- le nom et l'initiale du (ou des) prénom(s) (ou le prénom complet si le Client a exprimé sa volonté de le voir mentionné) ;
- l'adresse complète ;
- le numéro de téléphone attribué par Belgacom.

Ces données ne sont pas communiquées si le Client a un numéro privé, ou s'il a fait savoir via le site www.1307.be, Mentions légales qu'il ne veut pas être repris dans les annuaires et/ou au Service de Renseignements

2.7.2. Le choix de figurer ou non dans les annuaires et/ou aux renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Si le Client ne remplit pas les champs correspondant du Contrat pour les annuaires et les services des renseignements, son numéro sera considéré comme privé.

Le Client a aussi toujours la possibilité de faire savoir via le site www.1307.be, Mentions légales s'il veut figurer ou non dans les annuaires et/ou aux renseignements.

Le Client qui ne souhaite pas que son nom et adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone peut également le faire savoir via le site www.1307.be, Mentions légales.

2.7.3. Le service "Mailbox 1307" permet de laisser un message sur la boîte vocale du Client via les Renseignements 1307, sans que le numéro de GSM du Client ne soit communiqué. Pour proposer ce service, les données à caractère personnel du Client telles que le nom, l'adresse et le numéro de GSM sont reprises dans la base de données Renseignements 1307. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le Service "Mailbox 1307", il peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742.

2.7.4. Belgacom peut contre paiement mettre les données que le Client fait mentionner dans les annuaires et/ou aux renseignements à la disposition de tiers, sauf si le Client a un numéro privé ou si le Client s'y est opposé sur le site www.1307.be, Mentions légales.

2.7.5. Les fonctions de l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et des Renseignements 1307 sont

- retrouver un numéro d'appel sur base du nom et de l'adresse et/ou
- retrouver un nom et une adresse sur base du numéro d'appel et/ou
- retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse d'un indépendant ou d'une société sur base de l'activité professionnelle.

2.7.6. Insertions payantes dans l'Annuaire Universel (papier et www.1307.be) et aux Renseignements 1307.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir une ou plusieurs insertion(s) payante(s) pour par exemple des mentions supplémentaires, des données informatives telles que l'activité professionnelle etc. Pour plus d'information sur les différentes possibilités, consultez www.1307.be/ads.

2.7.7. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgacom.

2.7.8. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Service de Renseignements 1307 et de l'Annuaire Universel (papier & électronique).

2.7.9. La mise à disposition du Service de Renseignements 1307 et de l'Annuaire Universel se fait conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3 : DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Le Client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par Belgacom. Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM.

3.2. Le Client est seul responsable envers Belgacom de l'utilisation du Service. Il est tenu d'utiliser le Service en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions de la convention.

3.3. Le Client est personnellement tenu au paiement de toutes sommes dues. Toute personne autre que lui effectuant un paiement n'acquiert de ce chef aucun droit à l'égard de Belgacom.

Le Client qui cède, perd, copie, prête ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK ainsi que tout code transmis au Client pour l'accès à un service quelconque offert par Belgacom demeure responsable de l'usage de la souscription et du paiement des sommes dues à Belgacom dans les limites précisées à l'art.9.

3.4. Seuls les appareils de communication mobile agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au Réseau. Le Client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation de l'appareil relié au Réseau. Belgacom se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de son Réseau, s'il s'avère que l'appareil utilisé par le Client a une origine douteuse.

3.5. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du Réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si Belgacom présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du Service, le Client doit, à la demande de Belgacom, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et Belgacom peut, si elle l'estime opportun, suspendre le Service vis-à-vis de ce Client. En cas de plainte d'un Client quant au fonctionnement du Service, Belgacom effectuera une enquête afin de savoir si le mauvais fonctionnement est imputable à l'infrastructure du Réseau. Si tel n'est pas le cas, Belgacom pourra demander au Client de présenter son appareil de communication mobile à des fins de contrôle.

3.6.

3.6.1.Il est interdit au Client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations ou affecter l'intégrité du Réseau ou son bon fonctionnement.

3.6.2. Il est interdit au Client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de Belgacom, de mettre le Service à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

3.6.3. Il est interdit d'utiliser le Service: d'une façon telle que certaines fonctions du Réseau ou d'un Réseau MOBILE relié au Réseau ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le Service soit utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le Client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous l'article 3.6. point 2 des présentes conditions générales et/ou;

b° d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par Belgacom puissent être évités et/ou ;

c° avec un appareil dont l'utilisation, selon Belgacom, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Sauf preuve du contraire, les dispositions reprises dans cet article 3.6. sont considérées comme enfreintes par le Client si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre Client de téléphonie mobile dans des circonstances de fait comparables.
La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par Belgacom, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication.
Le Client et Belgacom considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.
3.7. Le Client s'interdit de toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues sur sa carte SIM et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux de sa carte SIM.
3.8. Le Client s'interdit d'utiliser le Réseau ainsi que tout service offert par Belgacom en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.
3.9. Le Client s'engage, dans le cadre du Service à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.
3.10. Tous les frais supportés et tous les paiements généralement quelconques faits par Belgacom (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le Client du présent article 3, sont à la charge du Client, sous réserve de tous autres droits ou actions de Belgacom.
3.11. Les plans tarifaires offrant un volume « illimité » visent un usage normal du Service dans le cadre d'une offre illimitée. Belgacom se réserve le droit de limiter la fourniture du Service ou de suspendre et/ou résilier le Contrat, lorsque l'usage du Service par mois est régulièrement 10 fois (ou plus) supérieur à la moyenne d'usage de l'ensemble des utilisateurs de l'offre illimitée ou en cas d'utilisation anormale du Service tels que notamment l'usage de l'appareil comme baby phone, l'utilisation du Service à des fins de call center ou de sim box ou la mise du Service à la disposition de tierces personnes.

ARTICLE 4 : Dispositions liées à l'utilisation de l'accès à Internet

4.1. L'accès aux services internet mobile demande l'utilisation d'un modem compatible, intégré ou non, et conçu pour recevoir la carte (micro-)SIM de données qui lui est soit remise à la souscription soit envoyée par la poste.
L'utilisation du service sur certains appareils de communication mobile demande le téléchargement via ledit modem, intégré ou non, d'un logiciel de connexion. Avant toute installation le Client doit s'assurer de la compatibilité de son appareil de communication mobile avec ledit logiciel.
4.2. Le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Belgacom qui sont titulaires des droits intellectuels y afférents, et ceci même en cas de vente du modem au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels à l'exception d'une copie de sauvegarde, à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement des Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.
4.3. Le Client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via un accès à Internet. Le Client faisant usage du Service pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter.
L'accès aux services et produits proposés via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.
Le Client est seul responsable de la définition des paramètres de son appareil de communication mobile. Belgacom attire l'attention du Client sut le fait que les paramètres définis par les constructeurs peuvent conduire l'appareil de communication mobile à se connecter automatiquement à l'Internet.
4.4. Belgacom se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.
4.5. Le Client ne peut utiliser l'accès à Internet qu'à titre personnel, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le Client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.
4.6. Le Client s'interdit de même de faire usage de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de Belgacom et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,…) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du Réseau Mobile. Belgacom se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par la même, permettant l'envoi massif de messages non demandés.
4.7. Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de Belgacom ou d'un tiers, le Client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.
4.8. Lors d'une connexion à Internet, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client assume dès lors entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais de l'accès à Internet.
4.9. S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute contestation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le Client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible en allant sur le site internet de Belgacom, www.belgacom.be.
4.10. Belgacom ne peut être tenue responsable :
• du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage de l'accès à Internet ;
• des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le Client ou un tiers à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de Belgacom;
• en cas de délais de réponse, de non accessibilité et/ou du non fonctionnement total ou partiel de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet ;
• en cas de modifications à l'offre de services sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires ;
• des infractions et fraudes commises par le Client, ou tout tiers, par l'intermédiaire de l'accès à Internet.
4.11. Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, Belgacom n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le Client sur le Réseau Mobile et/ou sur le réseau Internet. Toutefois :
• Belgacom se réserve le droit de traiter les données de communication relatives à l'accès à Internet conformément à l'article 2.6 des présentes conditions générales ;

• afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, Belgacom se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement du Réseau Mobile, du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le Client reconnaît être informé que si Belgacom est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le Réseau Mobile, Belgacom remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, Belgacom se réserve le droit, après avoir été saisie d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès à Internet au Client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

4.12. Belgacom n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents/tuteurs sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès à Internet grâce au Service.

4.13. Belgacom se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de l'accès à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, Belgacom informera le Client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum.

4.15. Le Client s'engage à ne pas dépasser la limite de volume autorisée du plan tarifaire souscrit. Belgacom se réserve le droit de baisser la vitesse de surf à 128 kbps pour certains de ces plans tarifaires. Le Client est averti par SMS afin d'éviter le paiement de suppléments conformes aux prix en vigueur. Cette limitation s'applique uniquement à l'utilisation en Belgique. Il est donné au Client le choix de lever la limitation de vitesse de surf à chaque fois qu'il dépasse la limite ou il peut choisir de ne jamais être placé en vitesse réduite. Pour ce faire, il doit contacter le Service à la Clientèle qui lui propose une solution adéquate

4.16. En application de directives Européennes, dans l'utilisation du Service dans l'Union européenne, Belgacom interrompt la connexion internet mobile dès que le montant de la facture mensuelle dépasse 60 EUR (TVAC). Pour le Client disposant d'un plan tarifaire cette interruption s'applique si la consommation dépasse ce plan tarifaire de 60 EUR (TVAC). Le Client qui ne souhaite pas de limite de surf, est prié de prendre contact avec le service à la Clientèle. Le Client est averti par SMS avant d'atteindre la limite de surf ou lorsqu'il aura dépassé cette limite.

4.17. Belgacom s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service. Toutefois, Belgacom ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

En cas de congestion sur le réseau mobile et pour éviter une (sur)saturation, Belgacom peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Nous renvoyons à notre site internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par Belgacom afin d'éviter un (sur)saturation de son réseau mobile.

ARTICLE 5 : FACTURATION

5.1. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum:

- les frais d'activation (si d'application) ;
- la redevance d'abonnement ou le montant forfaitaire;
- les redevances supplémentaires pour les options et/ou Services avec supplément ;
- le prix total des communications nationales;
- le coût détaillé des communications et/ou appels internationaux (excepté les SMS, MMS et des Services offerts par des tiers, etc.).
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les services à valeur ajoutée
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 7 des présentes conditions générales.
- Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

Le Client peut obtenir gratuitement via e-Services ou sur simple demande, une version plus détaillée de la facture de base qu'il a reçue. Le Client ne peut cependant pas obtenir le détail de la facturation des messages textuels ou numériques (images, symboles, …) envoyés à partir de son appareil de communication mobile.

Moyennant paiement, le Client peut obtenir, de façon permanente une version plus spécifiée de sa facture

Grâce aux e-Services , le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer.

Le cas échéant, le coût détaillé de l'utilisation du Service d'information via SMS sera indiqué sur la facture soit en forfait mensuel, soit en nombre de SMS, soit en nombre de consultations d'un Service.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communications encore à facturer sur le site internet de Belgacom (http://www.belgacom.be).

5.2. Sauf convention contraire, la facture est envoyée tous les mois ou tous les deux mois pour les Clients du Service commercialisé sous la marque Belgacom. La première facture suivant l'activation du Service peut être expédiée entre deux dates normales de facturation. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Belgacom peut décider de facturer hebdomadairement ce Client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Belgacom.

5.3. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement.

Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par Belgacom à tout moment.

5.4. En cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Belgacom se réserve le droit de demander à tout moment au Client une avance ou une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Sans préjudice de l'article 12.1 des présentes conditions générales, Belgacom se réserve le droit de suspendre totalement le Service au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Belgacom.

5.5. Le Client reconnaît dans ses rapports avec Belgacom la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

ARTICLE 6 : CONTESTATIONS DE FACTURES

6.1. En cas de contestation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la contestation ait été adressée au service à la Clientèle ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. L'introduction d'une contestation ne dispense pas le Client de ses obligations de paiement du montant non-contesté. En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

En cas de rejet de la contestation par Belgacom, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Belgacom.

6.2. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par Belgacom.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

6.3. Pour être recevable auprès de Belgacom, toute contestation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours. Passé ce délai, le Client accepte la facture dans son principe et dans son montant.

ARTICLE 7 : MODALITES DE PAIEMENT

7.1. Les sommes facturées par Belgacom sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement s'effectue par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références indiquées sur la facture. Belgacom n'est pas tenue d'accepter de paiements en espèces.

La désignation par le Client d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payants n'acquiert aucun droit sur le Service. Les sommes faisant l'objet d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom doivent être payées dans les trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur facture.

7.2. Dans le cas où le Client effectue un paiement partiel et si ce paiement ne correspond pas totalement au montant ouvert relatif à l'utilisation du Service Proximus ou aux documents M-commerce, Belgacom se réserve le droit d'attribuer ce paiement arbitrairement aux montants encore dus.

7.3. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, Belgacom envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou sms etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés sont dus sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

7.4. Belgacom communique le montant à payer au Client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.

7.5. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux d'intérêt légal sont dus par jour de retard sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Si la ligne devait être réactivée suite à la suspension faite conformément à l'article 11, Belgacom se réserve le droit de facturer en plus des frais de remise en Service.

7.6. Lorsque Belgacom confie la récupération de la créance à un tiers, un montant sera porté en compte. De la même manière, si le Client, personne utilisant sa souscription à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Belgacom, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Belgacom resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le Client.

7.7. Lorsque Belgacom offre un service de "cash collecting", (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Belgacom se limite à récolter le paiement au nom et pour le compte de ce tiers ou tout organisme désigné par celui-ci. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers. Le montant relatif à cet achat ou à cette prestation, TVA incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE BELGACOM

8.1. De manière générale, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.

De plus le Client reconnaît et accepte que Belgacom n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Belgacom serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

8.2. Belgacom ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service , en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

8.3. Belgacom n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le Service.

8.4. Belgacom ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

8.5. Belgacom ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le Client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

8.6. Belgacom décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du Client de désactiver le PIN check.

8.7. Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

Belgacom ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte.

Belgacom ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU CLIENT

9.1. Le Client est responsable à l'égard de Belgacom de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services de téléphonie mobile de Belgacom et est tenu d'indemniser Belgacom du préjudice causé de ce chef.

9.2. Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à Belgacom ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil de communication mobile que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en vertu de la convention, sauf s'il informe immédiatement Belgacom par téléphone de la perte ou du vol et s'il requiert en même temps de Belgacom de mettre sa ligne hors service. Dans ce cas, le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui seraient postérieurs à la notification et à l'instruction précitées.

La déclaration du Client doit être immédiatement confirmée, par lettre recommandée à la poste, adressée à Belgacom.

La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat entre Belgacom et le Client : tout autre paiement autre que celui afférant au montant de communications passées après la notification précitée reste dû. La ligne est remise en service dès réception de la demande du Client en ce sens.

ARTICLE 10 : PORTABILITE DU NUMERO

Le Client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le Client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra les actions nécessaires auprès de Belgacom relativement au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le Client et Belgacom. En cas de portabilité du numéro vers un autre opérateur entraînant la résiliation du Contrat par le Client, les modalités reprises à l'article 12 seront d'application.

Seuls des numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une désactivation peuvent être transférés. Les services dont bénéficiait un Client chez Belgacom ne sont pas transférés. De même Belgacom ne peut garantir aux Clients, qui portent leurs numéros vers elle, qu'elle pourra leur offrir les services dont ils bénéficiaient auparavant. Lors du transfert, le Client sera quelque temps inaccessible.

Belgacom refuse toutefois le transfert de numéro :

- si l'opérateur vers lequel le Client désire transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale de transfert de numéro ;
- dans le cas de fraude avérée ou présumée du Client ou d'un tiers.

Belgacom prendra toutes les mesures raisonnables au bon accomplissement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il est possible que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes apparaissent lors du transfert du numéro.
Belgacom ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou de plusieurs numéros, de la non disponibilité technique ou de fautes survenues lors du transfert du numéro.

ARTICLE 11 : CESSION DE LA CONVENTION

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de la convention que s'il respecte les formalités requises par Belgacom, que Belgacom donne son consentement et que le Client accepte les conditions financières d'un tel transfert. Belgacom a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et ses obligations nés de la convention à un tiers, sans le consentement du Client.

ARTICLE 12 : SUSPENSION ET RESILIATION

Une suspension ou une résiliation du Service s'applique également aux prestations optionnelles éventuelles liées au Service.

12.1. Suspension et résiliation par Belgacom

12.1.1. Si un Client ne remplit pas ses obligations nées du présent Contrat ou d'un autre Contrat, Belgacom peut suspendre tout ou partie du Service.

12.1.2. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions générales, Belgacom peut suspendre tout ou partie du Service du Client faisant l'objet de la même facture après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi. La suspension totale peut être immédiate si le Client perturbe le trafic sur le Réseau téléphonique public.
En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Belgacom peut être amenée à suspendre ou résilier tout ou une partie du Service, après en avoir averti ou avoir tenté d'avertir préalablement le Client.
La suspension a lieu sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

12.1.3. La limitation ou la suspension totale du/des services prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du Service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

12.1.4 Pendant toute la durée de la suspension totale du Service, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

12.1.5. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les délais fixé dans l'avis de rappel, Belgacom peut résilier de plein droit le Contrat.
Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 12 des présentes conditions générales sera facturée au Client.

12.1.6. Le Contrat est résolu de plein droit et sans mise en demeure, en cas de cessation d'activité, de faillite du Client, de règlement collectif de dette ou de liquidation.
Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce Contrat.

12.2 Suspension et résiliation par le Client

12.2.1 Suspension

Le Client peut, à tout moment, suspendre sa souscription pour une durée déterminée. Cette suspension a lieu sans réduction de la redevance d'abonnement et/ou du montant forfaitaire dont il reste redevable pendant la période de mise hors service.

12.2.2 Résiliation

12.2.2.1. Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs, nonobstant les conditions prévues dans l'article 12.2.2.2. Belgacom envoie au Client une confirmation écrite de la date de résiliation en tenant compte des spécificités techniques.

12.2.2.2 Indemnités en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée :

- Pour les Clients consommateurs qui résilient leur contrat au cours des six premiers mois, Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

Pour les Clients professionnels (non consommateurs) qui résilient anticipativement leur contrat, Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité équivalente aux redevances mensuelles qui auraient été dues si le Contrat avait été exécuté jusqu'au terme de la période contractuelle en cours. De plus, Belgacom se réserve le droit de réclamer une indemnité supplémentaire pour les Clients professionnels (Clients non consommateurs) correspondant à 50 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois (factures clôturées au moment de la résiliation), multiplié par le nombre de mois restants jusqu'au terme initial, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de € 50 par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée. Toutefois, pour les Clients professionnels qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel, les règles de résiliation anticipée relatives aux Clients consommateurs sont applicables. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

- Une indemnité supplémentaire peut être demandée au Client (professionnel ou consommateur) ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée. Cette indemnité équivaut au montant restant à courir conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au contrat et reprenant la valeur résiduelle de l'équipement terminal pour chaque mois de la durée du Contrat à durée déterminée.
- En cas de décès du Client, les indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues et la période de préavis ne doit pas être prestée si les ayants droit notifient le décès à Belgacom par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

ARTICLE 13. PLAINTES ET LITIGES

13.1. Plainte introduite auprès de Belgacom

13.1.1. En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service à la Clientèle de Belgacom.

13.1.2. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle de la connexion, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

13.1.3. Le Client s'adresse au tiers vendeur en cas de difficulté relative à l'exécution de la convention visés à l'article 7.7 ci-dessus.

13.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

13.2.1. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.
Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Belgacom. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.
Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.
Seules les plaintes écrites sont admises. Le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation pour les Télécommunications afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.
Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Belgacom.
Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une contestation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.
L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.
Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 13.3. des présentes conditions générales.

13.2.2. Le Service de Médiation pour les Télécommunications a les missions légales suivantes:
a) examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de Belgacom ;
b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Belgacom et ses Clients;
c) adresser une recommandation à Belgacom au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant. Dans ce cas, Belgacom dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la

recommandation reçue;
d) examiner la demande de tout Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un Réseau ou d'un Service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles. Le Service de Médiation pour les Télécommunications accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:
•les faits semblent établis;
• la demande se rapporte à des dates et heures précises.
13.2.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard Bischoffsheim 29-35 à 1000 Bruxelles) peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de Belgacom ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Belgacom toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation pour les Télécommunications comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

13.3. Tribunaux compétents

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du Contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

13.4. Droit applicable

Le Contrat entre le Client et Belgacom est soumis au droit belge.